Garantia Limitada e Suporte Técnico HP

Garantia Limitada de Hardware HP

Período de Garantia Limitada

O período de garantia limitada para seu Produto HP está listado nas etiquetas de número de série fixadas no produto. O primeiro número é o período de garantia para peças em dias (d) ou anos (y), o segundo número é o período de garantia para mão de obra em dias (d) ou anos (y) e o terceiro número é o período de garantia para atendimento no local em dias (d) ou anos (y). Por exemplo, se o período de garantia limitada mostrado na etiqueta de número de série é 1y/1y/1y, significa um ano para peças, mão de obra e atendimento no local. O Período da Garantia Limitada começa a vigorar na data da compra ou de arrendamento da HP, ou na data em que a HP conclui a instalação. Seu recibo de venda ou de entrega, contendo a data de compra ou arrendamento do produto é a prova da data de compra ou arrendamento a menos que a HP ou seu revendedor informe o contrário, por escrito. Você poderá ser solicitado a apresentar comprovação da compra ou arrendamento como condição para receber o serviço de garantia. O Serviço de Garantia aqui indicado reflete ofertas de garantia de nível básico. Melhorias para garantia básica podem estar incluídas com seu Produto de Hardware HP; para obter informação atual sobre a garantia, entre em contato com a HP.

Termos Gerais

Esta Garantia Limitada de Hardware HP confere a você, o cliente, direitos expressos de garantia limitada da HP, o fabricante. Consulte o Web site da HP para obter uma ampla descrição dos seus direitos de garantia limitada. Adicionalmente, você também poderá ter outros direitos legais de acordo com as leis locais aplicáveis ou acordo especial, por escrito, com a HP. Em caso de conflito entre o estabelecido neste termo e a legislação local, a legislação local deverá prevalecer.

ATÉ ONDE FOR PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL, A HP NÃO FORNECE NENHUMA OUTRA GARANTIA OU CONDIÇÃO EXPRESSA SEJA ESCRITA OU ORAL, E A HP REJEITA EXPRESSAMENTE TODAS AS GARANTIAS E CONDIÇÕES NÃO ESTABELECIDAS NESTA GARANTIA LIMITADA. ATÉ ONDE PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL DE JURISDIÇÕES FORA DOS ESTADOS UNIDOS, A HP REJEITA TODAS AS GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS, INCLUINDO AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDADE, E CONVENIENTES PARA UM DETERMINADO PROPÓSITO. PARA TODAS AS TRANSAÇÕES OCORRIDAS NOS ESTADOS UNIDOS, TODAS AS GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA OU CONVENIENTE PARA UM DETERMINADO PROPÓSITO ESTÁ LIMITADA À DURAÇÃO DA GARANTIA EXPRESSA ESTABELECIDA ACIMA. ALGUNS ESTADOS OU PAÍSES NÃO PERMITEM LIMITAÇÕES SOBRE A DURAÇÃO DE UMA GARANTIA IMPLÍCITA OU A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE DANOS INCIDENTAIS OU CONSEQUENTES PARA PRODUTOS DO CONSUMIDOR. NESSES ESTADOS OU PAÍSES, ALGUMAS EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES DESTA GARANTIA LIMITADA TALVEZ NÃO SE APLIQUEM A VOCÊ. PARA AS TRANSAÇÕES DE CONSUMIDOR, OS TERMOS DE GARANTIA LIMITADA CONTIDOS NESTA DECLARAÇÃO NÃO EXCLUEM, RESTRINGEM OU MODIFICAM, MAS SÃO ADICIONADAS AOS DIREITOS ESTATUTÁRIOS OBRIGATÓRIOS APLICÁVEIS À VENDA DESTE PRODUTO PARA VOCÊ. EM CASO DE CONFLITO ENTRE O DISPOSTO NESTES TERMOS E A LEGISLAÇÃO LOCAL, A LEGISLAÇÃO LOCAL DEVERÁ PREVALECER.

Requisitos para a utilização da garantia global. Esta Garantia Limitada pode ser imposta em qualquer país ou região onde (i) a HP tenha subsidiária e (ii) A HP ou seus fornecedores de serviços autorizados ofereçam o serviço de garantia para o mesmo número do modelo do produto, sujeito aos termos e condições estabelecidos nesta Garantia Limitada. Esta Garantia Limitada está sujeita a todas as leis e regulamentações aplicáveis incluindo leis e regulamentações de exportação e importação aplicáveis. Sob esta Garantia Limitada HP, produtos adquiridos em um país ou região podem ser transferidos para outro país ou região desde que (i) a HP tenha subsidiária no referido país de transferência e (ii) a HP ou seus fornecedores de serviços autorizados ofereçam o serviço de garantia para o mesmo número do modelo do produto. Os termos de Garantia, disponibilidade do serviço e os tempos de resposta do serviço podem variar de acordo com o país ou região. O tempo de resposta do serviço de garantia padrão está sujeito a alterações devido à disponibilidade local de peças. Nesse caso, seu fornecedor de serviços autorizados HP poderá lhe fornecer mais detalhes. A HP não alterará formas, objetivos ou funções do produto para fazê-lo operar em um país para o qual nunca foi destinado a funcionar por razões legais ou regulamentares.

A HP não é responsável por nenhuma tarifa ou taxas de importação incorridas devido à transferência do produto. A transferência desses produtos pode estar sujeita aos controles de exportação por parte dos Estados Unidos ou outros países.

Esta Garantia Limitada se aplica somente aos produtos de hardware das marcas HP e Compaq (coletivamente referenciados nesta Garantia Limitada como "Produtos de Hardware HP"), vendidos ou arrendados com esta Garantia Limitada pela Hewlett-Packard Company, suas subsidiárias, afiliadas, revendedores ou distribuidores autorizados em seus respectivos países, (coletivamente referenciados nesta Garantia Limitada como "HP"). O termo "Produto de Hardware HP" está limitado aos componentes de hardware e firmware necessários. O termo "Produto de Hardware HP" NÃO inclui nenhum software aplicativo ou programas; produtos ou periféricos que não sejam da HP. Até onde permitido pela legislação local, todos os produtos que não são fabricados pela HP ou periféricos que não sejam da marca HP externos ao Produto de Hardware HP - tais como subsistemas de armazenamento externos, monitores, impressoras e outros periféricos - são fornecidos "NO ESTADO" e sem garantia da HP. Entretanto, os fabricantes e fornecedores que não sejam da HP, ou editores não-HP podem fornecer suas próprias garantias diretamente para o cliente.

A HP garante que os Produtos de Hardware que você tenha adquirido ou arrendado da HP estão livres de defeitos em materiais ou de fabricação enquanto usados em condições normais durante o Período da Garantia Limitada. O Período da Garantia Limitada começa a vigorar na data da compra ou de arrendamento da HP, ou na data em que a HP conclui a instalação. Seu recibo de venda ou de entrega, que mostra a data de aquisição ou arrendamento do produto, constitui a prova da data de compra ou arrendamento. Você poderá ser solicitado a apresentar comprovação da compra ou arrendamento como condição para receber o serviço de garantia. Você terá direito ao serviço de garantia de hardware de acordo com os termos e condições deste documento e, se for necessário, um reparo para seu Produto de Hardware HP, dentro do Período da Garantia Limitada.

A menos que estabelecido em contrário e até onde for permitido pela legislação local, novos Produtos de Hardware HP podem ser fabricados com materiais novos, ou materiais novos ou em condições de novos, sempre com desempenho e confiabilidade equivalentes a materiais novos. A frase "equivalente a novos" quando utilizada nesta Garantia Limitada significa peças ou produtos usados ou recondicionados que não são novos. Entretanto, tais peças ou produtos, embora não sejam novos, são recondicionados para uma condição equivalente a novo em desempenho e confiabilidade. Desde que haja prévia autorização do cliente e se autorizado pela legislação local, os Produtos de Hardware HP poderão ser reparados com peças recondicionadas em condição de novas, exibindo desempenho e confiabilidade equivalentes a novas.

As peças substituídas são garantidas como estando livres de defeitos de material ou mão de obra durante noventa (90) dias (garantia legal) ou durante o Período da Garantia Limitada restante para o Produto de Hardware HP que estão substituindo ou no qual estão instaladas, o que for o mais longo.

Todas as peças removidas dos componentes ou produtos de hardware, de acordo com esta Garantia Limitada, tornam-se propriedade da HP. Na improvável eventualidade de que o Produto de Hardware HP venha apresentar falhas reincidentes, se caracterizada relação de consumo e se a HP receber, durante o período de garantia aplicável, notificação de um defeito em um Produto de Hardware HP que esteja coberto pela garantia aplicável, e o produto estiver defeituoso for fato imputável à HP, a HP poderá reparar ou substituir Produtos de Hardware HP (a) com materiais novos ou materiais recondicionados em condição de novos, exibindo desempenho e confiabilidade equivalentes aos novos, desde que autorizado pelo cliente ou (b) com produtos equivalentes a um produto original que tenha sido descontinuado. Caso nenhuma das alternativas acima tenha sido adotada pela HP no prazo previsto na legislação em vigor, o artigo 18, parágrafo primeiro, incisos, I, II e III do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro deverá ser observado. Caso não seja caracterizada relação de consumo, a HP poderá, a seu critério, reparar ou substituir Produtos de Hardware HP (a) com materiais novos ou materiais recondicionados em condição de novos, exibindo desempenho e confiabilidade equivalentes aos novos ou (b) com produtos equivalentes a um produto original que tenha sido descontinuado.

Exclusões

A HP NÃO GARANTE QUE A OPERAÇÃO DESTE PRODUTO OCORRA SEM INTERRUPÇÃO OU LIVRE DE ERROS. A HP NÃO É RESPONSÁVEL POR DANOS QUE OCORRAM COMO RESULTADO DO NÃO CUMPRIMENTO DAS INSTRUÇÕES QUE ACOMPANHAM O HARDWARE HP.

Esta Garantia Limitada não é aplicada a peças de consumo ou descartável e não é estendida para qualquer produto do qual o número de série tenha sido removido, produto danificado ou tornado com defeito (a) como resultado de acidente, má utilização, abuso, contaminação, manutenção ou calibração inadequada ou imprópria ou outras causas externas; (b) pela operação fora dos parâmetros de uso declarados no manual do usuário que acompanha o produto; (c) pelo uso de software, interfaces, peças ou suprimentos não fabricados pela HP; (d) devido à preparação ou manutenção imprópria do local; (e) devido à infecção por vírus; (f) devido à perda ou dano durante o transporte; ou (g) por modificação ou manutenção efetuados por qualquer um que não seja (i) a HP, (ii) fornecedor de serviço autorizado HP, ou (iii) a instalação, efetuada pelo usuário final de peças de substituição da HP ou de peças aprovadas pela HP se estiver disponível para seu produto no país ou região do serviço de reparo.

VOCÊ DEVERÁ FAZER BACKUPS PERIÓDICOS DOS DADOS ARMAZENADOS NA UNIDADE DE DISCO RÍGIDO OU EM OUTROS DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO COMO PRECAUÇÃO CONTRA POSSÍVEIS FALHAS, ALTERAÇÕES OU PERDA DE DADOS. ANTES DE RETORNAR QUALQUER UNIDADE PARA O SERVIÇO TÉCNICO, CERTIFIQUE-SE DE FAZER BACKUP DOS DADOS E DE REMOVER QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, PATENTEADAS OU PESSOAIS. ATÉ ONDE PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL, A HP NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS OU PERDAS DE QUAISQUER PROGRAMAS, DADOS OU MÍDIAS DE ARMAZENAMENTO REMOVÍVEIS E A HP NÃO É RESPONSÁVEL PELA RESTAURAÇÃO OU REINSTALAÇÃO DE QUAISQUER PROGRAMAS OU DADOS QUE NÃO SEJA O SOFTWARE INSTALADO PELA HP QUANDO O PRODUTO FOI FABRICADO.

A HP não se responsabiliza por nenhum problema de capacidade de operação ou compatibilidade que possa surgir quando (1) produtos, software ou opções não admitidas pela HP são utilizados; (2) configurações não admitidas pela HP são utilizadas; ou (3) peças destinadas a um sistema são instaladas em outro sistema de marca ou modelo diferente.

Recurso Exclusivo

ATÉ ONDE FOR PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL, ESTES TERMOS E CONDIÇÕES CONSTITUEM O COMPLETO E EXCLUSIVO CONTRATO DE GARANTIA ENTRE VOCÊ E A HP PARA O PRODUTO DE HARDWARE HP QUE VOCÊ TENHA ADQUIRIDO OU ARRENDADO E ESTES TERMOS E CONDIÇÕES SUBSTITUEM QUAISQUER CONTRATOS OU DECLARAÇÕES ANTERIORES-INCLUINDO DECLARAÇÕES FEITAS NA DOCUMENTAÇÃO DE VENDA DA HP OU ACONSELHAMENTO FORNECIDO A VOCÊ PELA HP OU POR UM AGENTE OU FUNCIONÁRIO DA HP-QUE POSSAM TER SIDO FEITOS EM CONEXÃO COM A COMPRA DO PRODUTO DE HARDWARE HP. Nenhuma alteração das condições desta Garantia Limitada será válida, a não ser que seja estabelecida por escrito e assinada por um representante autorizado da HP.

Limitação de Responsabilidade

ATÉ ONDE FOR PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL: SE O SEU PRODUTO DE HARDWARE HP NÃO FUNCIONAR CONFORME GARANTIDO ACIMA, A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA HP SOB ESTA GARANTIA LIMITADA É EXPRESSAMENTE LIMITADA AO MENOR PREÇO PAGO PELO PRODUTO OU O CUSTO DO REPARO OU SUBSTITUIÇÃO DE QUAISQUER COMPONENTES QUE FUNCIONEM MAL EM CONDIÇÕES NORMAIS DE USO.

EXCETO CONFORME APRESENTADO ACIMA, EM NENHUM EVENTO A HP SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO CAUSADO PELO PRODUTO OU POR FALHA DE EXECUÇÃO DO MESMO, INCLUINDO LUCROS CESSANTES OU DE PERDA DE ECONOMIAS, OU AINDA DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQUENTES E A HP NÃO É RESPONSAVEL POR NENHUMA REIVINDICAÇÃO FEITA POR TERCEIROS OU POR VOCÊ PARA TERCEIROS.

ATÉ ONDE FOR PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL: ESSA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SE APLICA ÀS SITUAÇÕES EM QUE OS DANOS SÃO PRETENDIDOS, OU UMA REIVINDICAÇÃO É FEITA, DE ACORDO COM ESTA GARANTIA LIMITADA OU COMO UMA REIVINDICAÇÃO ILÍCITA (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA E RESPONSABILIDADE RESTRITA DO PRODUTO), UMA REIVINDICAÇÃO DE CONTRATO OU QUALQUER OUTRA REIVINDICAÇÃO.
ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE NÃO PODE SER RENUNCIADA NEM CORRIGIDA POR QUALQUER PESSOA E ESTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SE APLICA MESMO QUE A HP OU UM REPRESENTANTE AUTORIZADO DA HP TENHAM SIDO AVISADOS DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DESSES DANOS. ENTRETANTO, ESSA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE NÃO SE APLICA ÀS REIVINDICAÇÕES REFERENTES A DANOS PESSOAIS.
ESSA GARANTIA LIMITADA CONCEDE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS. VOCÊ TAMBÉM PODE TER OUTROS DIREITOS QUE PODEM VARIAR DE ACORDO COM O ESTADO OU O PAÍS. VOCÊ ESTÁ ADVERTIDO DE QUE DEVE CONSULTAR A LEGISLAÇÃO ESTADUAL OU NACIONAL PARA OBTER UMA DETERMINAÇÃO COMPLETA DOS SEUS DIREITOS.

Garantia Limitada para Acessórios e Opções

Os termos e condições da Garantia Limitada para a maioria dos opcionais e acessórios da marca HP (Opcionais HP) estão especificados conforme indicado na Garantia Limitada aplicável ao Opcional HP que acompanha o produto. Se seu Opcional HP está instalado em um Produto de Hardware HP, a HP pode fornecer serviço de garantia durante o período especificado nos documentos de garantia (Período da Garantia Limitada do Opcional HP) que acompanha o Opcional HP, ou durante o período de garantia restante do Produto de Hardware HP no qual foi instalada o Opcional ou Acessório HP, o que for maior, mas não excedendo três (3) anos a partir da data da compra do Opcional ou Acessório HP. O Período da Garantia Limitada do Opcional HP começa na data em que o produto é adquirido da HP ou de um revendedor autorizado HP. Seu recibo de venda ou de entrega com datas específicas, mostrando a data de compra do Opcional HP é a data de início de sua garantia. Consulte a Garantia Limitada do Opcional HP para obter mais detalhes. Até onde for permitido pela legislação local, os opcionais não HP são fornecidos "NO ESTADO". Entretanto, os fabricantes e fornecedores que não sejam HP, podem fornecer suas próprias garantias diretamente para você.

Garantia Limitada de Software

EXCETO ONDE ESTABELECIDO NA LICENÇA DO USUÁRIO FINAL DO SOFTWARE OU CONTRATO DE LICENÇA DO PROGRAMA APLICÁVEL, OU SE DE OUTRO MODO FORNECIDO SOB A LEGISLAÇÃO LOCAL, PRODUTOS DE SOFTWARE, INCLUINDO QUALQUER PRODUTO DE SOFTWARE, FREEWARE OU OPEN SOURCE (software fornecido sob licença pública por terceiros, incluindo sistemas operacionais ou aplicativos) OU O SISTEMA OPERACIONAL PRÉ-INSTALADO PELA HP SÃO FORNECIDOS 'TAL COMO ESTÃO', E COM TODAS AS FALHAS E, POR MEIO DESTE, RENUNCIA A TODAS AS DEMAIS GARANTIAS E CONDIÇÕES, EXPRESSAS, IMPLÍCITAS OU ESTATUTÁRIAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, TITULARIDADE, NÃO-VIOLAÇÃO, TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS, OBRIGAÇÕES OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO, DE ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM E AUSÊNCIA DE VÍRUS. Alguns estados/jurisdições não permitem exclusão de garantias implícitas ou limitações na duração das garantias implícitas, portanto, a renúncia mencionada anteriormente pode não ser aplicável a você integralmente.

ATÉ O LIMITE MÁXIMO PERMITIDO POR LEI APLICÁVEL, EM NENHUM CASO, E DE FORMA ALGUMA, A HP OU SEUS FORNECEDORES DEVERÃO SER RESPONSABILIZADOS POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, INDIRETOS OU CONSEQUENTES (INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADOS A) DANOS POR PERDA DE LUCROS OU INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, OU OUTROS, POR INTERRUPÇÃO DE ATIVIDADES COMERCIAIS, LESÕES PESSOAIS, PERDA DE PRIVACIDADE, DE ALGUMA FORMA, OCASIONADA PELO USO OU INCAPACIDADE DO PRODUTO DE SOFTWARE OU, SOB OUTROS ASPECTOS, MESMO QUE A HP OU QUALQUER UM DE SEUS FORNECEDORES TENHA SIDO AVISADO DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS E MESMO QUE A REPARAÇÃO NÃO CUMPRA SUA FINALIDADE PRINCIPAL.

Alguns estados/jurisdições não permitem a exclusão ou limitação de danos incidentais ou conseqüentes, portanto, a limitação ou exclusão mencionada anteriormente pode não ser aplicável a você. Até onde permitido pela legislação local, as únicas obrigações sobre a garantia da HP com relação ao software por ela distribuído sob a marca HP estão estabelecidas na licença do usuário final aplicável ou no contrato de licença de programa fornecido com o software. Se a mídia removível no qual a HP distribui o software apresentar defeito comprovado, seja nos materiais ou na fabricação, dentro de noventa (90) dias da compra, a única solução será retornar a mídia removível à HP para substituição.

É sua responsabilidade entrar em contato com os fabricantes ou fornecedores que não seja a HP para obter suporte da garantia.

Responsabilidades do Cliente

A fim de evitar o risco de despesas por problemas que não estão cobertos por sua garantia limitada (problemas que não sejam resultantes de defeitos em materiais e fabricação dos Produtos de Hardware HP), você será solicitado a ajudar a HP com o seguinte:

- Verificar configurações, carregar o firmware mais recente, instalar patches de software, executar utilitários e diagnósticos HP.
- Implantar procedimentos fornecidos pela HP, temporários ou para contornar o problema, enquanto a HP trabalha em soluções permanentes.
- Utilizar soluções de suporte remoto HP, onde aplicável. A HP recomenda enfaticamente que utilize as tecnologias de suporte disponíveis fornecidas pela HP. Caso decida não implantar os recursos de suporte remoto disponíveis, você pode incorrer em custos adicionais devido aos requisitos suplementares de recursos de suporte.
- Colaborar com a HP na tentativa de resolver o problema usando bate papo on-line, email ou telefone. Este processo pode envolver procedimentos de rotina de diagnóstico, instalação de atualizações de software e patches adicionais, remoção de opções de outros fabricantes e/ou opções de substituição.
- Fazer backups periódicos de seus arquivos, dados, programas armazenados na unidade de disco rígido ou outros dispositivos de armazenamento como uma precaução contra possíveis falhas, alterações o perdas. Antes de retornar qualquer Produto de Hardware HP para reparo ou suporte de garantia, faça backups de seus arquivos, dados e programas, e remova quaisquer informações confidenciais, proprietárias ou pessoais.
- Remover quaisquer opcionais ou acessórios externos que possam estar sujeitos a perda durante o processo de reparo ou substituição.
- Executar tarefas adicionais como definidas dentro de cada tipo de serviço de garantia listado abaixo e quaisquer outras ações que a HP possa razoavelmente solicitar a fim de realizar o melhor suporte de garantia.

Tipos de Serviço de Garantia de Hardware

Abaixo estão listados os serviços de suporte de garantia que podem ser aplicáveis ao Produto de Hardware HP que você tenha adquirido. Nem todos os serviços podem estar disponíveis em todos os países ou regiões ou a todos os Produtos.

Serviço de Garantia de Reparo pelo Próprio Cliente

Os produtos HP estão projetados com muitas peças de Reparo pelo Próprio Cliente (CSR) com o objetivo de minimizar o tempo de reparação e permitir maior flexibilidade ao realizar a substituição das peças com defeito. Se durante o período de diagnósticos, a HP identifica que o reparo pode ser realizado com a utilização de uma peça CSR, a HP enviará essa peça diretamente a você para substituição. Existem duas categorias de peças CSR:

- Peças para as quais o Reparo pelo Próprio Cliente é obrigatório. Se você solicitar à HP ou a um fornecedor de serviço autorizado HP que substitua esta peça, você terá uma despesa de viagem e mão de obra por este serviço.
- Peças para as quais o Reparo pelo Próprio Cliente é opcional. Estas peças também são projetadas para Reparo pelo Próprio Cliente. Se, entretanto, você solicitar que a HP as substitua, isso pode ser realizado sem nenhuma despesa adicional de acordo com o tipo de serviço de garantia projetado para seu produto.

Com base em disponibilidade e onde for geograficamente permitido, as peças CSR serão enviadas por um serviço de entrega no dia útil seguinte. São oferecidas entrega no mesmo dia ou em quatro horas com uma despesa adicional, onde a região geográfica o permita. Se for necessária assistência adicional, você pode entrar em contato com o suporte técnico HP e um técnico irá ajudá-lo através do bate papo on-line, e-mail ou telefone. A HP especifica na documentação enviada com uma peça de substituição CSR se uma peça com defeito deve ser devolvida para a HP. Nos casos em que a peça substituída precisa ser devolvida à HP, você deve enviar a peça com defeito para a HP dentro de um período definido, normalmente cinco (5) dias úteis. A peça com defeito precisa ser devolvida junto com a documentação associada no material fornecido para a remessa. Se a peça com defeito não for devolvida poderá resultar em cobrança pela HP da peça substituída. No serviço de Reparo pelo Próprio Cliente, a HP pagará todos os custos de transporte e devolução da peça e determinará o correio/empresa de transporte que será utilizada. A classificação de peças CSR pode variar de acordo com o país ou região.

Serviço de Garantia Somente de Peças

Sua Garantia Limitada HP pode incluir um serviço de garantia somente para peças. Sob os termos deste serviço somente para peças, A HP fornecerá peças para substituição sem nenhuma despesa. Se a HP realiza o reparo, os custos de mão de obra e transporte são de sua responsabilidade.

Serviço de Garantia Avançado de Substituição de Unidade

A Garantia Limitada HP pode incluir um serviço de garantia avançado de substituição de unidade. Sob os termos deste serviço de garantia avançado de substituição de unidade, a HP enviará uma unidade de substituição diretamente para você se o Produto de Hardware HP que você adquiriu for diagnosticado como contendo defeito. No recebimento da unidade de substituição é necessário que você retorne a unidade com defeito à HP na mesma embalagem que você recebeu a unidade de substituição, dentro de um período definido, normalmente cinco (5) dias úteis. A HP arcará com todas as despesas de envio e seguro para retornar a unidade com defeito à HP. Se a unidade com defeito não for devolvida poderá resultar em cobrança pela HP da unidade substituída. A HP fornece serviço de substituição de unidade avançado durante o horário comercial.

O horário comercial padrão é normalmente de 8:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, mas poderá variar de acordo com os costumes comerciais locais. O tempo de resposta pode variar, e pode incluir despesas adicionais, dependendo das limitações de viagem e a distância do local do Suporte Técnico HP mais próximo ou fornecedor de serviço autorizado HP. Para localizar os números telefônicos, e em alguns casos, mapa da localização mais próxima do Suporte Técnico HP ou do fornecedor de serviços autorizado HP, consulte o Web site HP em `http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html`.

Serviço de Garantia de Coleta e Entrega

Sua Garantia Limitada HP pode incluir o serviço de coleta e entrega. Sob os termos de serviço de coleta e entrega, a HP recolherá a unidade com defeito em seu local, fará o reparo e devolverá no mesmo endereço. A HP arcará com todos os gastos de reparação, transporte e seguro para este tipo de serviço.

Serviço de Reparo em Laboratório

Sua Garantia Limitada HP pode incluir serviço de garantia de reparo em laboratório. Sob os termos de serviço de reparo em laboratório lhe será pedido que envie o Produto de Hardware HP a um fornecedor de serviços autorizado para que receba serviços de reparação. A não ser que seja proibido pela legislação local, você deverá pagar antecipadamente, para ida e volta, qualquer encargo de transporte, impostos ou tarifas relacionadas com o transporte do produto ao local do fornecedor de serviço. Também é de sua responsabilidade a cobertura de seguro para qualquer produto que seja enviado ou devolvido ao local do fornecedor de serviço autorizado e deve assumir o risco por perda ou dano causado durante o transporte.

Serviço de Garantia por Correio

Sua Garantia Limitada HP pode incluir serviço de garantia via correio. Sob os termos do serviço de garantia por correio, lhe será pedido que envie o Produto de Hardware HP a um fornecedor de serviço autorizado HP para receber serviços de reparo sob garantia. A não ser que seja proibido pela legislação local, você deverá pagar antecipadamente, para ida e volta, qualquer encargo de transporte, impostos ou tarifas relacionadas com o transporte do produto ao local do fornecedor de serviço. Também é de sua responsabilidade a cobertura de seguro para qualquer produto que seja enviado, e você deve assumir o risco por perda durante o transporte. A HP lhe retornará o produto reparado a você e arcará com todos os gastos de transporte e seguro referentes ao retorno do produto.

Serviço de Garantia no Local

Sua Garantia Limitada HP pode incluir um serviço de garantia no local. Sob os termos do serviço no local, a HP pode, por sua exclusiva decisão, determinar se uma unidade com defeito pode ser reparada:

- Remotamente
- Pelo uso de uma peça CSR
- Por uma chamada de serviço no local da unidade com defeito

Se a HP em última análise determinar que uma chamada de serviço no local seja necessária para reparar uma unidade com defeito, essa chamada será programada durante horário comercial a menos que declarado o contrario para o Produto de Hardware que você adquiriu. O horário comercial padrão é normalmente de 8:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, mas poderá variar de acordo com os costumes comerciais locais. O tempo de resposta pode variar, e pode incluir despesas adicionais, dependendo das limitações de viagem e a distância do local do Suporte Técnico HP mais próximo ou fornecedor de serviço autorizado HP. Para localizar os números telefônicos, e em alguns casos, mapa da localização mais próxima do Suporte Técnico HP ou do fornecedor de serviços autorizado HP, consulte o Web site HP em `http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html`.

Para receber suporte no local, você deve:

- Ter um representante presente quando a HP fornece serviço de garantia em seu local
- Notificar a HP se os produtos estão sendo usados em um ambiente que representa perigo em potencial, para a segurança ou saúde dos empregados ou subcontratados da HP
- Observando requisitos razoáveis de segurança, fornecer à HP o acesso e a utilização suficiente, livre e segura de todas as instalações, informações e sistemas julgados necessários pela HP para o fornecimento do suporte em tempo hábil
- Assegurar que todas as etiquetas dos fabricantes (como números de série) estejam em seus lugares, acessíveis e legíveis
- Manter um ambiente consistente com as especificações do produto e com as configurações admitidas

Atualizações de Serviços

A HP oferece uma variedade de coberturas de serviço e suporte para o seu produto que podem ser adquiridas localmente.

Entretanto, certos tipos de suporte e produtos relacionados podem não estar disponíveis em todos os países. Para obter mais informação sobre a disponibilidade de serviço de atualização e seus preços, você pode consultar a ferramenta de pesquisa do HP Care Pack em `http://www.hp.com/go/lookuptool/`. Para obter uma visão geral das ofertas completas de suporte, consulte `http://www.hp.com.br`, e escreva "Packaged Services" na barra de pesquisa.

Configuração Inicial e Suporte Técnico para Software Incluído

O Suporte Técnico de Software para seu Software HP, para software de terceiros pré-instalado pela HP e para software de terceiros adquirido da HP, incluindo suporte para configuração inicial, está disponível na HP através de vários métodos de contato, incluindo mídias eletrônicas e por telefone, durante noventa (90) dias a partir da data da compra. Consulte "Contato com a HP" para obter mais informações sobre recursos on-line e suporte telefônico. As exceções porventura existentes estarão especificadas no Contrato de Licença de Usuário Final (EULA):

O suporte inclui assistência com:

- Respostas para suas perguntas sobre instalação (como fazer, passos iniciais e pré-requisitos).
- Instalação e configuração de software e opções fornecidas ou adquiridas com Produtos de Hardware HP (como fazer e passos iniciais) Exclui otimização e personalização do sistema e configuração de rede.
- Interpretação de mensagens de erro do sistema.
- Isolamento de problemas do sistema até problemas de utilização de software.
- Obtenção de informação de HP Care Pack ou atualizações de suporte para software adquiridos ou fornecidos com Produtos de Hardware HP.

Suporte NÂO inclui assistência com:

- Geração ou diagnostico de programas ou códigos-fonte gerados pelo usuário.
- Instalação de produtos que não sejam HP.
- Otimização e personalização do sistema e configuração de rede.

Sistemas Operacionais e Aplicativos Freeware e Open Source

A HP não oferece suporte técnico para software fornecido sob licença pública por terceiros, ("Software Freeware" e "Open Source"), incluindo sistemas operacionais ou aplicativos. Suporte técnico para software Freeware e Open Source fornecido com os Produtos de Hardware HP é oferecido pelo fornecedor do software Freeware ou Open Source. Para obter informação sobre contato de suporte, consulte a ajuda sobre aplicativos ou sistema operacional, documentação ou outro contrato de suporte para aplicativo Freeware ou Open Source que acompanha o Produto de Hardware HP.

Contato com a HP

Se o produto falha durante o Período de Garantia Limitado e as sugestões na documentação do produto não resolvem o problema, você pode receber suporte fazendo o seguinte:

- Localize e contate o local de Suporte HP mais próximo através da Web em:
  `http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html`
- Entre em contato com a Central de Suporte da HP.
  - ❏ 0800-709-7751 (Interior de São Paulo e outros estados)
  - ❏ (11) 4004-7751 (Grande São Paulo)

Antes de chamar a HP ou um fornecedor de serviço autorizado HP, tenha disponíveis as seguintes informações:

- O número de série, nome e número do modelo do produto
- Mensagens de erro aplicáveis
- Opções adicionais
- Sistema operacional
- Hardware ou software de terceiros
- Perguntas detalhadas

Como Verificar a Garantia e Direito a Suporte

Você pode verificar seu direito de garantia digitando o número do modelo de seu produto e número de série em: `www.hp.com/support/warranty-lookuptool`

O registro dos Serviços HP Care Pack pode ser verificado em:
`http://www.hp.com/go/lookuptool/`

Tempos de Resposta

A entrega da garantia é com base no país ou região onde é solicitado o serviço, não onde a unidade foi comprada. Os tempos de resposta são com base em dias úteis e horário comercial padrão do escritório. A não ser que seja estabelecido o contrário, todas as respostas são mensuradas a partir do momento em que o cliente chame até que a HP tenha estabelecido um tempo mutuamente aceitável para que o suporte seja executado, ou a HP tenha começado a fornecer suporte ou diagnósticos remotos. Os tempos de resposta (incluindo o Serviço de Garantia no Próximo Dia Útil, se estiver disponível) são com base nos melhores esforços comerciais possíveis. Em alguns países e sob determinadas restrições dos fornecedores, o tempo de resposta pode variar. Se sua localidade estiver fora da zona de serviços habitual, o tempo de resposta pode ser maior ou pode haver uma cobrança adicional. Entre em contato com a HP ou seu fornecedor de serviço autorizado HP para obter informações sobre a disponibilidade do tempo de resposta em sua região.

578794-201

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard e o logotipo da Hewlett-Packard são marcas comerciais da Hewlett-Packard Development Company, L.P. nos Estados Unidos e em outros países. Todos os outros nomes de produtos mencionados neste documento podem ser marcas comerciais ou registradas de suas respectivas empresas. Impresso em: